BULLETIN D'INFORMATION SUR L'ETHIQUE DE L'OMD MARS 2014

ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES

Bulletin d'information sur l'éthique de l'OMD

NUMERO 9

Table des matières

Editorial	2
Message du Président du SCE	3
Coup d'œil sur les bonnes pratiques des Membres de l'OMD:	4-12
Etats-Unis, Royaume-Uni, Australie, Fidji	
Projets pilotes	13-14
Nouvelles en matière d'éthique	14-15

EDITORIAL

Chers lecteurs,

Le renforcement de l'éthique demeure une des priorités fondamentales de l'Organisation mondiale des douanes (OMD) car il permet aux Administrations membres de rester pertinents dans l'environnement exigeant du 21ème siècle. Le Sous-Comité sur l'éthique (SCE) de l'OMD continue à poursuivre et construire sur cette vision en tenant compte du fait que l'éthique est un sujet transversal, l'absence d'éthique peut nuire gravement au développement organisationnel de toute administration.

Faisant suite aux thèmes présentés lors de la 12ème session du SCE, la 13ème session du SCE portera sur une variété de thèmes qui seront débattus les 3-4 avril 2014 au siège de l'OMD à Bruxelles. L'ordre du jour de cette 13ème session du SCE portera entre autres sur la gestion du risque comme outil de gouvernance, notamment s'agissant d'établir une cartographie des risques. Le thème de la gouvernance dans les pays sortant d'un conflit sera également traité, ainsi que la problématique des marchés publics et de la corruption. Les dernières avancées réalisées par l'OMD et ses Membres en matière d'éthique seront également présentées.

Nous sommes heureux de vous présenter cette 9ème édition du Bulletin d'information sur l'éthique à l'occasion de la 13ème session du SCE qui présente les initiatives et les efforts réalisés par les Membres de l'OMD pour lutter contre la corruption et renforcer l'éthique. Le Bulletin d'information sur l'éthique présente les initiatives de l'Administration des douanes et de la protection des frontières des Etats-Unis pour lutter contre la corruption et renforcer l'éthique de ses employés, les efforts des Services aux frontières du Royaume-Uni, ainsi qu'une introduction à une étude de cas de l'Administration des douanes et de la protection des frontières d'Australie et la Stratégie de lutte contre la corruption de l'Autorité douanière et fiscale de Fidji (FRCA).

Il convient de souligner que les articles publiés dans ce Bulletin d'information sur l'éthique proviennent de contributions volontaires des administrations des douanes, raison pour laquelle nous encourageons les Membres à faire part de leurs initiatives et à continuer à envoyer leurs articles pour que ce Bulletin d'informations reste dynamique.

Les articles publiés dans ce Bulletin d'information sur l'éthique sont fournis par les Membres de l'OMD et dès lors reflètent leurs vues personnelles.

Nous vous souhaitons une bonne lecture!

La Direction du Renforcement des capacités de l'OMD

Copyright © 2014-World Customs Organization

MESSAGE DU PRESIDENT DU SCE

Chers collègues,

Alors que nous nous approchons de la 13ème session du Sous-Comité sur l'éthique de l'OMD (avril 3-4), je vous invite à saisir cette occasion pour explorer pleinement cette édition du Bulletin d'information sur l'éthique et consulter l'ordre du jour du SCE pour y retrouver les thèmes intéressants qui seront abordés pendant cette session.

Cette édition du Bulletin d'information sur l'éthique présente plusieurs articles qui illustrent les efforts novateurs réalisés par les Membres de l'OMD dans le domaine de la lutte contre la corruption auprès des employés par le biais d'études de cas, d'approches stratégiques et de bonnes pratiques. Tel que cela a été soulevé lors de la dernière session du SCE, les Membres de l'OMD sont également encouragés à s'encourager et se venir en aide mutuellement en coopérant et en échangeant des pratiques efficaces. Le Bulletin d'information sur l'éthique reste un moyen de s'informer des avancées des uns et des autres.

Pendant cette session du SCE, nous explorerons de nouvelles approches pratiques visant à réduire en vue d'éliminer un jour les types d'environnements vulnérables permettant plus facilement les actes de corruption avec un accent particulier sur la réorientation des systèmes et processus pour réduire les risques qui y sont associés. Une attention particulière sera accordée aux stratégies visant à prévenir la fraude en matière d'acquisition de marchés publics qui est un domaine délicat et propice au manque de contrôles. Nous serons aussi très attentifs aux efforts globaux réalisés par l'Australie grâce à leur schéma directeur pour la réforme 2013-2018, ainsi qu'aux échanges de vues qui auront lieu dans la cadre du point traitant des défis et succès s'agissant de préserver la gouvernance dans les pays sortant d'un conflit et en transition.

En fonction de ce qui vient d'être énoncé, je suis intimement convaincu que cette session prépare le terrain pour encore plus d'opportunités de coopération.

A bientôt à Bruxelles où j'espère vous rencontrer lors des sessions du SCE.

David Dolan (USCBP)

Président du SCE

Copyright © 2014-World Customs Organization

ETATS-UNIS

Les efforts de la CBP pour éradiquer la corruption et améliorer l'éthique de son personnel

Avec plus de 60 000 employés, l'Administration des douanes et de la protection des frontières des États-Unis (CBP) figure parmi le plus grand organisme du pays chargé de veiller au respect de la loi. Le CBP poursuit son engagement visant à fournir des services de sécurité aux frontières avec éthique et vigilance. Avec les technologies de pointe, l'infrastructure physique et les moyens humains supplémentaires déployés le long des frontières, les trafiquants de drogue et autres organisations criminelles transnationales ont désormais plus de difficultés à conduire et à promouvoir leurs activités illégales.

Depuis le 1er octobre 2004, plus de 160 employés actuels ou anciens employés de la CBP ont été arrêtés ou accusés d'actes de corruption. Dans plusieurs cas, les employés ont été corrompus par des organisations criminelles transnationales sous la forme de pots-de-vin. Pour faire face efficacement à ces menaces nouvelles et en constante évolution, la CBP a mis au point une stratégie globale et unifiée, s'appuyant sur la prévention, la formation et la détection. L'objectif est de renforcer l'éthique du personnel tout en dissuadant et en identifiant la corruption et les comportements répréhensibles graves et en prenant des mesures face à des cas de corruption soupçonnée.

PRÉVENTION

La CBP utilise plusieurs outils pour prévenir les défaillances de son personnel en matière d'éthique : processus initial de sélection des candidats, tests polygraphiques (détecteur de mensonge) préalables à l'embauche pour tous les candidats à des postes dans des services chargés de veiller au respect de la loi, enquête complète de fond dès la première sélection. Les personnes postulant à des fonctions d'agent chargé de l'application de la loi à la CBP doivent faire l'objet d'une enquête appelée « Single Scope Background Investigation » (SSBI), enquête de fond du plus haut niveau aux États-Unis pour sélectionner les futurs agents fédéraux. La SSBI couvre une période de dix ans et les vérifications portent sur la citoyenneté, la résidence, l'éducation, l'emploi, les références de moralité, l'application locale de la loi, les antécédents en matière financière et de crédit, le casier judiciaire, le service militaire et les fichiers de criminalité du FBI concernant le(la) candidat(e), son(ses) conjoint(s) et les membres de sa famille ou associés nés à l'étranger.

Dans le cadre de la loi anti-corruption aux frontières (Anti-Border Corruption Act) de 2010, la CBP doit faire passer des tests polygraphiques à 100% des candidats à des postes d'agents chargés de l'application de la loi. Des experts en tests polygraphiques du Bureau des Affaires Internes (IA) de la CBP, certifiés au niveau fédéral, sont chargés d'organiser les tests de pré-embauche LEPET (Law Enforcement Pre-Employment Tests). Ce type de test détermine si les candidats sont aptes

Copyright © 2014-World Customs Organization

et décèle les problèmes de sécurité nationale, par exemple : implication dans des délits graves, diffusion ou utilisation de drogues illégales, falsification des formulaires de candidature ou omissions dans ces derniers, implication dans des activités terroristes ou d'espionnage, divulgation non autorisée d'informations classifiées, contacts avec l'étranger non signalés. Chacun des outils utilisés permet d'identifier des vulnérabilités différentes. En les combinant, nous obtenons donc un examen précis des hommes et des femmes souhaitant obtenir un emploi à la CBP. Des réexamens ont lieu tous les cinq ans, tout au long de la carrière des employés. Des tests aléatoires de drogue sont également pratiqués. Cela permet de recenser les nouveaux problèmes d'éthique et de conduite susceptibles de fragiliser la mission de la CBP.

FORMATION

Le Bureau de la formation et du développement (Office of Training and Development, OTD) de la CBP s'est efforcé d'harmoniser les cours de formation sur l'éthique destinés à son personnel pour diffuser le même contenu, avec la même méthode et selon un calendrier régulier et prédéterminé. Les cours obligatoires et les cours facultatifs ont le même contenu et sont dispensés de la même manière : en ligne ou en salle de classe. Les cours sont mis à jour à intervalles définis et supervisés par l'OTD pour garantir l'exactitude des contenus et leur cohérence. Les employés doivent suivre par ailleurs certaines formations obligatoires sur l'éthique après un, deux, cinq ou dix ans de carrière.

FORMATION

Le Bureau de la formation et du développement (Office of Training and Development, OTD) de la CBP s'est efforcé d'harmoniser les cours de formation sur l'éthique destinés à son personnel pour diffuser le même contenu, avec la même méthode et selon un calendrier régulier et prédéterminé. Les cours obligatoires et les cours facultatifs ont le même contenu et sont dispensés de la même manière : en ligne ou en salle de classe. Les cours sont mis à jour à intervalles définis et supervisés par l'OTD pour garantir l'exactitude des contenus et leur cohérence. Les employés doivent suivre par ailleurs certaines formations obligatoires sur l'éthique après un, deux, cinq ou dix ans de carrière.

CONCLUSION

La CBP reconnaît que la collaboration et l'échange d'informations sont indispensables pour enquêter sur les cas soupçonnés de corruption et de comportements répréhensibles graves. Elle s'est donc engagée à entretenir et à renforcer ses relations avec tous ses partenaires chargés de faire appliquer la loi, afin de traiter et de résoudre dans les plus brefs délais tous les cas de corruption ou de comportements répréhensibles soupçonnés. Anticipation, réaction et persévérance sont les ingrédients nécessaires à un solide programme d'enquête.

Les employés de la CBP sont investis d'une autorité et d'un pouvoir importants dans l'exécution de leurs fonctions, ce qui implique un niveau de responsabilisation élevé. La CBP continue de prendre des mesures offensives pour détecter, dissuader, examiner et prévenir la corruption et les comportements répréhensibles parmi son personnel.

Contact

Administration des douanes et de la protection des frontières des États-Unis

Bureau des Affaires intérieures

Division des Programmes d'éthique

Copyright © 2014-World Customs Organization

ROYAUME-UNI

La stratégie anti-corruption de la police des frontières

Rappel

Le Home Office du Royaume-Uni est le principal service du gouvernement britannique dont les attributions regroupent la douane, l'immigration, les passeports, la politique à l'égard de la drogue, la criminalité, le contre-terrorisme et la police. Au Royaume-Uni, les contrôles douaniers sont gérés par la Border Force (police des frontières), placée sous la responsabilité du Home Office. La Border Force assure la sécurité des frontières et agit pour la prospérité nationale, en facilitant la circulation licite des personnes et des marchandises et en empêchant l'entrée sur le territoire de celles susceptibles de nuire au pays.

La Border Force est chargée :

> 1)de vérifier le statut au regard de l'immigration des personnes qui arrivent au Royaume-Uni et qui en partent ;2) de fouiller les bagages, véhicules et chargements à la recherche de produits illicites ou d'immigrants clandestins ; 3) de patrouiller le long du littoral du Royaume-Uni et visiter les navires ;4) de recueillir des renseignements ;5) d'alerter la police et les services de sécurité sur des personnes suspectes.

Une fonction publique

Les agents de la Border Force sont des fonctionnaires. La fonction publique sert le gouvernement dans la mesure où elle développe et met en œuvre ses politiques et fournit des services publics. Les fonctionnaires ont une responsabilité envers le public et doivent donc s'acquitter de toutes leurs tâches aux plus hauts niveaux. C'est ce qui se reflète dans les valeurs centrales de la fonction publique. En tant que fonctionnaires, les agents de la Border Force sont tenus par le code de la fonction publique d'agir selon les principes suivants :

- Éthique – en faisant passer les obligations du service public avant leurs intérêts personnels
- Honnêteté – en disant la vérité et en étant sincère
- Objectivité – en appuyant leurs conseils et décisions sur une analyse rigoureuse des preuves
- Impartialité – en agissant uniquement selon la valeur objective du cas en question et en servant indifféremment tous les gouvernements, quelle que soit leur appartenance politique.

Copyright © 2014-World Customs Organization

Loi

La loi du Royaume-Uni, la *common law*, prévoit le cas de faute dans l'exercice d'une charge publique (*misconduct in public office*). Cette faute est passible au maximum d'une peine d'emprisonnement à vie. Il s'agit d'un délit pouvant être commis uniquement par les personnes ayant des charges publiques. Ce délit consiste en une action (ou inaction) de la part d'un fonctionnaire constituant un manquement de la fonction publique à ses devoirs. Le délit est considéré comme commis dans les cas suivants :

- lorsqu'un fonctionnaire, par son action, commet le délit ;
- lorsqu'un fonctionnaire manque de manière intentionnelle à son devoir et/ou adopte de lui-même un comportement répréhensible ;
- dans la mesure où le délit conduit à un abus de confiance du public à l'égard du fonctionnaire ;
- sans excuse ni justification raisonnable.

Tous les fonctionnaires sont soumis par ailleurs à un vaste éventail de dispositions législatives, notamment aux lois suivantes : Bribery Act (Loi sur la corruption) de 2010 et Data Protection Act (Loi sur la protection des données) de 1998. La première est une actualisation de la législation du Royaume-Uni en matière de corruption et définit deux délits généraux : i) la proposition, la promesse ou le versement de pots-de-vin, et ii) la demande, le consentement ou l'acceptation de pots-de-vin. Cette loi considère également comme délit spécifique la corruption de fonctionnaires étrangers et comme délit institutionnel le manquement d'une institution à empêcher la corruption. Le Data Protection Act définit des règles de traitement des données personnelles (informations relatives à des individus vivants identifiables). Elle donne le droit aux personnes de consulter les données personnelles enregistrées les concernant. Cette loi énonce huit principes à suivre obligatoirement pour le traitement des données personnelles, y compris la tenue d'informations à caractère personnel à des fins légales et leur sécurisation.

Stratégie

Le Home Office exige de son personnel les plus hauts niveaux d'éthique ; celui-ci s'acquitte de ses tâches avec professionnalisme et éthique. Cependant, à de rares occasions, il arrive que du personnel ne se comporte pas correctement et nous devons disposer d'une stratégie pour atténuer ce risque. La Direction de la Sécurité interne (Corporate Security Directorate) est responsable de la politique et de la stratégie en matière d'éthique. La stratégie anti-corruption du Home Office se compose de six thèmes : **dissuasion, prévention, détection, enquête, sanction et réparation**. Ces thèmes sont interdépendants et se soutiennent mutuellement.

La Direction de la Sécurité interne prend actuellement les devants pour réduire les motifs et les occasions de corruption en renforçant son activité de dissuasion et de prévention et en créant une culture anti-corruption. Elle améliore ses capacités afin d'identifier en amont les activités corrompues et de créer un centre d'excellence en matière d'investigation pour lutter contre la corruption. Pour ce faire, elle développe les compétences et les capacités des enquêteurs et améliore les processus employés pour gérer l'activité anti-corruption.

Copyright © 2014-World Customs Organization

La communication est l'un des éléments clés de la stratégie du Home Office qui n'hésite pas à faire savoir qu'il dispose de solides processus pour prévenir, détecter, examiner et sanctionner la corruption. D'une certaine manière, les agents risquent moins de s'engager dans des activités de corruption s'ils craignent d'être pris et sanctionnés. Le Home Office fait également en sorte que la sécurité soit la première chose qui leur vienne à l'esprit dans tout ce qu'ils font, en particulier chez ceux qui dirigent des programmes et des projets, pour qu'en aucune manière l'urgence à fournir une prestation ne prenne le pas sur les questions de sécurité, et chez les responsables hiérarchiques qui doivent rester vigilants au risque de corruption.

Autre élément clé de la stratégie : l'exploration de données pour identifier par anticipation les mauvaises pratiques. Cet outil fournit un cadre permettant de concevoir, de mettre en œuvre et de visualiser des règles liées à des comportements suspects et d'obtenir des listes d'utilisateurs classés en fonction de ces règles. L'exploration de données peut servir aussi à mener des enquêtes en établissant certaines connexions et à établir des profils de personnel pour des contrôles d'éthique plus poussés si nécessaire.

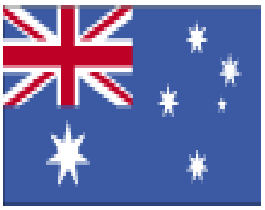
Contact

Ms. Louise Albosh

Responsable de l'Unité Sécurité et Lutte contre la corruption du Home Office

Louise.albosh@homeoffice.gsi.gov.uk

AUSTRALIE



Étude de cas—Service australien des douanes et de la protection des frontières

Suite à une enquête conjointe entre la Commission australienne pour l'éthique dans l'application de la loi (ACLEI), la Police fédérale australienne et l'ACBPS un rapport sur des allégations de corruption d'agents de l'aéroport de Sydney a été publié mi-2013. Ce rapport fait état d'une tendance développée au sein du Service australien des douanes et de la protection des frontières (que l'on désignera ci-après ACBPS ou Service) à l'aéroport international de Sydney, à accepter des niveaux de vigilance insuffisants et à ériger en norme le mépris des règles et des réglementations.

Ces comportements corrompus sont le fruit d'une longue complicité entre un petit nombre de fonctionnaires des douanes en poste à l'aéroport pour faciliter l'importation de drogues illicites. Ces derniers ont profité de leurs connaissances internes pour déjouer les systèmes de surveillance et d'interdiction et se sont servi des informations dont ils disposaient sur les techniques de lutte contre la fraude et les vulnérabilités des systèmes. Ces fonctionnaires bénéficiaient d'un accès privilégié aux bases de données et d'un environnement sûr aux frontières. En travaillant ensemble, ils ont profité des faiblesses du système de surveillance et manipulé les registres et les affectations de postes. Ils ont utilisé leurs fonctions, leurs amis et d'autres relations établies sur leur lieu de travail pour réunir des informations et pour se couvrir.

Copyright © 2014-World Customs Organization

Au moment où ces incidents se sont déroulés, le Service des douanes et de la protection des frontières était confronté à de graves difficultés, liées notamment à la hausse du volume du fret et du nombre de passagers, à des schémas de plus en plus compliqués pour les échanges commerciaux et les voyages et à une complexification du crime organisé.

D'après l'enquête commune, c'est la mise en place d'un mode de fonctionnement global dans tout l'aéroport pour faire face aux pics de charge de travail qui a créé des occasions de corruption, un plus grand nombre d'agents étant exposé à des informations sensibles. Certaines personnes se sont compromises en raison de leur usage de drogues illicites et de leurs liens avec des réseaux criminels, notamment des gangs de motards hors-la-loi. Les preuves montrent également que tout responsable hiérarchique prenant des mesures contre ces actes répréhensibles s'exposait à des représailles de la part de son personnel.

La découverte de la corruption et d'une culture propice à la corruption a été la sonnette d'alarme pour l'organisation. Elle a révélé des vulnérabilités importantes et le défi consiste désormais à y remédier.

Alors que l'organisation met en place son programme de réforme, il est primordial qu'elle se concentre sur la gestion des ressources humaines, sur la morale et sur la culture interne. Les déploiements, rotations et réaffectations évitent aux agents de rester trop longtemps à des postes vulnérables dans des zones sensibles. En comparaison, les processus de vérification de l'éthique de l'organisation ont été améliorés, à la fois au niveau du recrutement et par une vérification constante des liens entre le personnel et des groupes criminels.

En assurant une formation et un développement professionnel adaptés tout au long de la carrière des agents, nous continuerons d'insister sur l'importance de disposer de normes professionnelles et de normes d'éthique de haut niveau. Les systèmes d'évaluation et de gestion des performances consolident les pratiques et favorisent de hauts niveaux d'éthique personnelle et professionnelle, tout en apportant des opportunités raisonnables de développement et de progression de carrière.

L'ACBPS entreprend actuellement un solide programme de réforme à multiples facettes et à fort retentissement. Ce programme vise à créer un service moderne, extrêmement efficace, fruit d'une collaboration et adaptable, selon un modèle opérationnel de bout en bout unifié et une culture de hautes performances sur laquelle il conviendra de s'aligner. On s'est concentré tout d'abord sur des mesures spécifiques d'éthique pour aligner l'ACBPS aux mêmes niveaux que d'autres services australiens de lutte contre la fraude et pour conserver la confiance du public à l'égard du Service.

En 2013, le Parlement a voté une nouvelle loi plus sévère, instaurant notamment des tests d'éthique pour les fonctionnaires de l'ACBPS et donnant le pouvoir à son président de faire une déclaration à l'occasion du licenciement d'un(e) employé(e) pour comportement répréhensible grave. La nouvelle loi soumet également le personnel à l'obligation légale de rendre compte de tout comportement répréhensible, acte de corruption ou activité criminelle et prévoit des tests de consommation d'alcool et de drogue sur le lieu de travail pour l'ensemble des fonctionnaires de

Copyright © 2014-World Customs Organization

l'ACBPS. Ces nouveaux pouvoirs ont considérablement renforcé le cadre d'éthique du Service.

Le soutien apporté aux fonctionnaires pour qu'ils puissent s'acquitter de leurs obligations en matière d'éthique est un élément majeur du programme de réforme sur l'éthique. Un réseau de référence et de soutien en matière d'éthique (ISRN) a été établi. Il s'agit d'un réseau de confiance constitué de fonctionnaires disponibles pour aider et conseiller leurs collègues devant établir des rapports. Ce réseau permet aussi d'exprimer des inquiétudes quant à des comportements répréhensibles graves, actes de corruption et/ou activités criminelles. Lorsque l'ACBPS a lancé un appel à des volontaires pour être formés en tant qu'agents de soutien à l'éthique, elle a reçu une quantité impressionnante de réponses de tous les niveaux, le nombre de volontaires dépassant le nombre de postes disponibles. Les trente fonctionnaires sélectionnés ont passé un test d'éthique et suivi une formation sur leur futur rôle. Ils sont désormais opérationnels dans toute l'organisation.

Comme d'autres administrations douanières de par le monde, l'ACBPS sait pertinemment que les organisations criminelles chercheront à contourner les systèmes et processus en place. D'où la nécessité de les réviser en permanence et de les améliorer si nécessaire.

Le Service a créé une nouvelle division, la Division Éthique, Sécurité et Assurance, chargée de de toutes les procédures disciplinaires. Elle apporte une gestion plus intégrée de la conduite professionnelle sur le lieu de travail en luttant contre la corruption et les infiltrations criminelles et en traitant les comportements répréhensibles.

Le programme de réforme en cours transformera l'ACBPS en un service moderne, extrêmement efficace, fruit d'une collaboration et adaptable, selon un modèle opérationnel de bout en bout unifié et une culture de hautes performances sur laquelle il conviendra de s'aligner. Le Service travaillera étroitement avec ses partenaires du secteur privé en Australie, dans la région Asie-Pacifique et via les forums de l'OMD, afin d'établir un modèle d'activité solide et des systèmes de soutien. Les quatre piliers du Plan stratégique de l'OMD, tels que les a exposés le Secrétaire général, seront également une excellente source d'information et d'orientation.

Contact

Paul Franklin
Directeur, Risques et Ethique

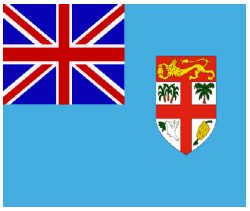
Unité Ethique et Normes professionnelles

paul.franklin@customs.gov.au

FIDJI

Stratégie de l'Autorité fiscale et douanière des Fidji (FRCA) en matière d'éthique

FRCA indique que l'éthique est plus qu'une simple absence de corruption. Elle implique de développer et d'entretenir une série d'attitudes et de valeurs positives concrétisant les objectifs d'une organisation. FRCA estime qu'il s'agit d'une condition préalable au bon fonctionnement de l'administration douanière des Fidji.



Copyright © 2014-World Customs Organization

Compte tenu de la position spécifique de la douane dans la chaîne logistique commerciale internationale, à la fois de ses contacts réguliers avec les mouvements de capitaux et de marchandises et des pouvoirs légaux qui lui sont conférés, les fonctionnaires douaniers doivent faire preuve d'un niveau élevé d'éthique professionnelle. L'éthique douanière a également son rôle à jouer pour la facilitation des échanges. Une administration douanière présentant des lacunes en matière d'éthique sera moins productive et certainement peu efficace en termes de facilitation des échanges, à cause d'une gestion déficiente, d'une mauvaise gouvernance et d'une corruption croissante. Notre administration doit donc absolument apporter tout son soutien à une culture de l'éthique sur l'ensemble de la chaîne logistique.

Nous présentons ci-après quelques mesures mises en place en 2013 pour une gestion efficace de l'éthique à la FRCA.

Enquête de satisfaction clients

La FRCA s'efforce d'améliorer ses services afin de s'assurer de satisfaire ses clients. Pour ce faire, elle conduit une enquête de satisfaction clients qui lui permet de déterminer le niveau de satisfaction de ses clients et d'améliorer ses services en conséquence. À partir de cette enquête, elle établit un indice de satisfaction clients, utilisé par la suite comme référence pour mesurer les améliorations effectuées.

Enquête sur l'ambiance auprès du personnel à la FRCA

Une enquête sur l'ambiance auprès du personnel permet à une organisation d'être plus efficace car elle peut s'appuyer sur les avis et les indices de satisfaction fournis par ses agents. Cette enquête donne une vue d'ensemble des avis et opinions du personnel sur le fonctionnement de l'organisation. Nous sollicitons également des retours de la part du personnel quant au respect de nos valeurs, à savoir : leadership, orientation résultats, amélioration et apprentissage continus, qualité et prévention, développement de partenariats, valorisation des employés, unicité de l'organisation, tableau de bord prospectif du président, participation aux prix d'excellence du service public (SEA).
Le tableau de bord prospectif génère une culture de hautes performances et nous place tous devant le défi d'une attitude dite de « peut faire » (« CAN DO »). Les résultats qui dépasseront les objectifs seront récompensés par des primes, avec une adhésion aux plus niveaux de la gestion de l'éthique.

L'équipe chargée de l'évaluation pour le prix SEA rend visite au FRCA pour évaluer ses performances. Cette année, le FRCA a reçu le SEA du plus haut niveau, remis par la Commission du service public pour l'excellence des services. La FRCA a obtenu ce prix alors qu'elle figure depuis une durée record de trois ans dans le système international d'analyse comparative des performances.

Copyright © 2014-World Customs Organization

Assurance interne

La Section Assurance interne veille à ce que les employés et l'encadrement respectent à tout moment les principes de bonne gouvernance, de transparence et d'éthique et encouragent leur application notamment en supervisant les fonctions suivantes :

- **Audit interne**

Une bonne gouvernance du secteur public implique la réalisation d'audits internes sur la gestion des ressources publiques. L'audit interne fournit une évaluation objective et impartiale qui garantit que les ressources publiques sont gérées de manière responsable et efficace en vue d'atteindre les résultats visés.

Les audits internes sont réalisés conformément à un plan annuel d'audit interne. Ils portent à la fois sur les activités opérationnelles du département et sur les ressources financières de la FRCA et ses ressources en matière de technologies d'information et de communication (TIC).

- **Unité chargée des normes d'éthique**

Cette Unité développe et met en œuvre un code éthique de conduite conformément au Règlement sur la conduite et la discipline établi par la FRCA en 2002. Elle recense et étudie également les activités de corruption décelées au sein de l'Autorité. Elle répond aux plaintes déposées contre des employés pour le non-respect du Code de conduite et réalise des enquêtes spéciales, demandées par le bureau du président et par le conseil.

Outre ces mesures, la FRCA dispose d'un **Code de conduite**, lequel établit une **politique de tolérance zéro**. Selon cette politique, toute fraude, tout abus de confiance ou tout manquement aux principes d'honnêteté et d'éthique entraînera un licenciement sommaire. Ceci s'appliquera à l'ensemble du personnel de la FRCA, sans distinction de grade ni de poste, **quelle que soit la somme en jeu ou la personne concernée**. La FRCA a également établi une **politique d'audit fiscal du personnel**, permettant de gérer efficacement l'éthique des fonctionnaires en matière fiscale afin de s'assurer la confiance du public.

Pour plus d'informations sur nos outils visant à améliorer la gestion de l'éthique, merci de contacter le bureau du président de l'Autorité fiscale et douanière des Fidji.

Contact

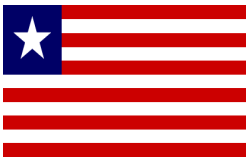
Nausad Ali
Chef du Groupe de la Division du Contrôle des frontières

nali@frca.org.fj

Copyright © 2014-World Customs Organization

PROJETS PILOTES

Liberia



Pour rappel, le Liberia a souhaité mettre en œuvre un projet de renforcement de l'éthique et de lutte contre la corruption sur la mesure de la performance à l'instar du Cameroun et du Togo. En mars 2013, l'OMD et la CNUCED (Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement) ont signé un protocole d'accord définissant les modalités de coopération entre les deux organisations s'agissant du développement d'un module sur la mesure de la performance qui sera intégré dans le système de dédouanement SYDONIA World. Depuis lors, une mission de l'OMD s'est rendue au siège de la CNUCED à Genève pour définir les indicateurs qui allaient être utilisés dans le cadre de ce module. Une visite conjointe de l'OMD et de la CNUCED a eu lieu en Novembre 2013 à Monrovia pour installer le module et introduire celui-ci auprès de toutes les parties prenantes. Un expert envoyé par l'OMD pour faire du «data-mining » s'est rendu à Monrovia en janvier 2014. Une nouvelle mission conjointe OMD/CNUCED s'est rendue à Monrovia en mars 2014 afin d'évaluer le projet à la lueur du rapport de l'expert en data-mining. Ce projet est financé par le NORAD. Le module sur la mesure de la performance est testé au Liberia en vue non seulement d'assister cette administration, mais aussi de fournir un module à toutes les douanes utilisatrices du système désireuse de se lancer dans un projet de mesure de la performance similaire. A cet effet un Guide sur cette approche de la mesure de la performance est en cours d'élaboration par le Secrétariat de l'OMD.

Togo

Une cinquième mission de l'Organisation mondiale des douanes (OMD) a séjourné en juillet 2013. Cette mission avait pour objet d'évaluer le projet à un stade où les inspecteurs du port de Lomé ont été placés sous contrat. La mission a également travaillé à l'élaboration d'une stratégie de communication pour la douane du Togo et ceci notamment afin de partager les avancées réalisées dans le cadre de ce projet en interne et en externe. Ce projet est financé par le programme Trade Facilitation Facility (TFF) de la Banque mondiale.

Rwanda

Le projet pilote sur l'éthique lancé au **Rwanda** par l'Administration douanière et fiscale du Rwanda (RRA) dans le cadre d'un financement du NORAD suit son cours. Le projet consiste à définir une stratégie en matière de communication afin d'accroître la transparence et renforcer le respect de l'éthique. Une première mission de l'OMD a eu lieu en mars 2013. Un expert en communication a été recruté pour réaliser des missions à court- terme et une séance de travail avec un groupe choisi au sein du RRA a été organisée en janvier 2014 pour exposer les fonctionnaires du RRA aux différentes méthodes de communication à utiliser en interne comme en externe. Cette séance de travail devrait permettre de renforcer la politique de communication du RRA dans le cadre de la lutte contre la corruption et de ce fait contribuer à renforcer le processus de modernisation reposant sur la bonne gouvernance dans lequel s'est engagé le RRA.

Copyright © 2014-World Customs Organization

Uruguay

Le projet pilote sur les protocoles d'accord signés entre la douane et plus de dix associations professionnelles suit son cours. L'Administration des douanes a d'ailleurs préparé une étude de cas sur ce projet qui sera publié lors de la 13ème session du Sous-Comité sur l'éthique et intégré dans le Guide pour le développement de l'éthique.

AUTRES ACTIVITES EN MATIÈRE D'ÉTHIQUE

Atelier de développement de l'éthique en Tunisie

En juin 2013, l'OMD a organisé un atelier sur le développement de l'éthique à la demande du Directeur général de l'Administration des douanes tunisienne. L'atelier a débouché sur la rédaction d'un Plan d'action en matière d'éthique qui a été approuvé par le Directeur général nouvellement nommé en août 2013.

Atelier de développement de l'éthique au Malawi

Dans le contexte du « Projet de renforcement des systèmes douaniers » financé par le DFID, l'OMD a, dans l'Administration des recettes fiscales du Malawi, organisé un atelier sur le développement de l'éthique en septembre 2013, qui a abouti à la rédaction d'un Plan d'action en matière d'éthique pour l'Administration.

Atelier organisé par le PNUD

L'OMD a été invitée à participer à un atelier régional organisé et financé par le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) sur le thème « L'éthique dans l'interface entre les secteurs public et privé dans les pays arabes ». Lors de cette réunion, qui s'est déroulée les 24 et 25 septembre 2013 à Casablanca, Maroc, l'OMD a animé un atelier parallèle consacré à la douane, durant lequel elle a présenté la stratégie de l'Organisation en matière d'éthique.

Réunion du GAFI

L'OMD a été invitée à participer à la troisième réunion d'experts du Groupe d'action financière (GAFI) sur la corruption, qui s'est tenue à Paris en
octobre 2013, en vue de contribuer à la rédaction d'un document concernant l'utilisation des Recommandations du GAFI en matière de lutte contre la corruption.

Contact

integrity@
wcoomd.org

Copyright © 2014-World Customs Organization

AUTRES ACTIVITES EN MATIERE D'ETHIQUE

Séminaire sur l'éthique en Chine

Un séminaire sur l'éthique a été organisé par l'Administration des douanes chinoise avec l'assistance de l'OMD pour la région Asie/ Pacifique de l'OMD du 4-5 décembre 2013. Les principaux thèmes étaient : 1) la transparence et la communication, 2) les mécanismes de contrôle pur détecter les risques de corruption, 3) des directives claires pour le personnel douanier et tenir compte du facteur humain et 4) la coopération avec le secteur privé.

Programme de bourses de l'OMD

Dans le cadre du 61ème Programme de bourses de l'OMD les pays suivants ont souhaité faire de l'éthique le thème de leur travail de fin de programme : Burkina Faso, Tunisie, Haïti, Rwanda.

Ateliers LMD

Le Secrétariat de l'OMD a dispensé plusieurs ateliers sur le Leadership et le développement du personnel d'encadrement (LMD) depuis la dernière session du SCE. Les ateliers LMD comporte un module sur l'éthique. Les pays ayant bénéficié de ces ateliers sont : la République du Congo, l'Ethiopie, le Ghana, Maurice, le Swaziland, le Zimbabwe, l'Ouganda, le Qatar , la Gambie et le Malawi.

Veuillez contacter le Secrétariat de l'OMD pour toute information supplémentaire concernant les projets pilotes et les activités liées à l'éthique

Contact

integrity@
wcoomd.org

Copyright © 2014-World Customs Organization